本章應連同引言與收錄本手冊所用縮寫語及其他術語的辭彙一起細閱。若使用手冊的網上版本，請按動其下劃有藍線的標題，以接通有關章節。

——————————

目的

爲認可機構就有關管理信用卡業務所涉的風險提供指引。

分類

金融管理專員以建議文件形式發出的非法定指引。

取代舊有指引

第 3.6 號指引「信用卡或貸款申請諮詢人」，發出日期爲 1996 年 1 月 23 日；「信用卡貸款」通告，發出日期爲 2001 年 6 月 21 日；及 「信用卡業務最佳營運手法」(發出日期爲 2002 年 2 月 22 日的「破產及個人信貸」通告的附件)。

適用範圍

直接或透過附屬公司或其所控制的聯營公司經營信用卡業務的所有認可機構

結構

附件A： 評分制度

————————————

1. 背景及範圍

1.1 引言

1.1.1 本章目的是就認可機構信用卡業務所涉風險及金管局預期認可機構在管理這項業務方面應設的監控制度提供一般指引。此外，本章載述認可機構應致力符合的最佳營運手法 [1]。

1.1.2 根據以往經驗，認可機構信用卡業務質素會跟隨當時的經濟環境轉好或轉差；信用卡業務質素惡化往往與經濟逆轉有很大關係。若認可機構因市場競爭激烈而放寬貸款準則及風險管理標準，惡化程度可能更趨嚴重。因此，認可機構必須因應市場形勢採取有關信用卡業務的審慎風險管理政策及手法。

1.1.3 爲使認可機構更清楚明白當中涉及的風險，以下第1.2至1.4節載述信用卡及有關業務的基本特點。

1.2 信用卡的基本特點

1.2.1 「信用卡」一般指發給某持卡人的塑膠製卡[2]，以供其在信用額度內以信貸形式購買貨品及服務或提取現金貸款。

1.2.2 持卡人可在某段時間內憑信用卡簽帳購物，並將結欠額由一個帳單期結轉至下一個帳單期。信用卡購物通常經過一段免息還款期後(見以下第1.4.1段)才須付款；在此期間的簽帳不收利息或財務費用，到了付款到期日之後則會向未繳清結欠額收取利息。爲免支付

---

[1] 若認可機構採用的一些做法未完全符合本章建議，金管局預期它們應提出合理解釋，並證明已進行適當的風險評估及其所推行的減少風險措施已具足夠穩健程度以配合有關做法。

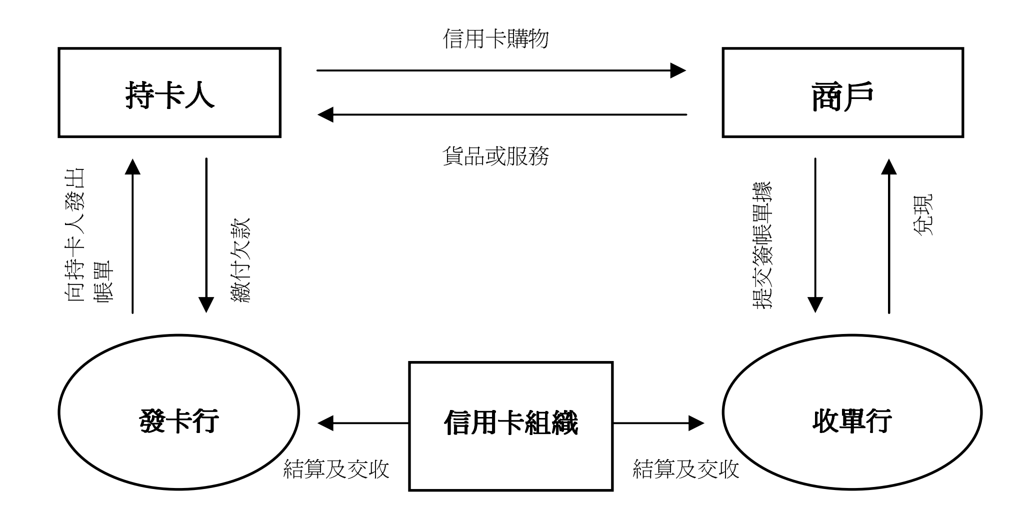
[2] 有些認可機構或會向持卡人發出一個虛擬卡號碼，以供網上購買貨品及服務時使用。虛擬卡號碼有別於塑膠製信用卡的號碼，虛擬卡的信用額度一般也很低。

利息，持卡人可全數繳清結欠額，或選擇繳付最低還款額或以上金額，然後將餘數結轉下期。

1.2.3 信用卡計劃一般涉及以下各方：

- 持卡人 – 獲授權憑信用卡簽帳以支付貨品及服務的人士；
- 發卡行 – 發行信用卡的機構；
- 商戶 – 同意接受信用卡簽帳以作支付貨品及服務的公司；
- 收單行 – 與商戶訂立協議以處理商戶信用卡簽帳交易的機構；及
- 信用卡組織 – 授權發卡行發行載有其商標(如Visa及MasterCard(萬事達卡))的信用卡，並爲會員(即發卡行及收單行)提供交收服務的機構。

1.2.4 下圖說明這幾方的關係：



1.2.5 信用卡計劃一般適用於國際層面的交易，意思是屬於某國發卡行的持卡人可在另一國家與收單行訂有協議的商戶簽帳購物。

1.2.6 信用卡包括簽帳卡(亦稱「旅遊娛樂卡」)。這類卡是專屬品牌(如大來信用証)，與任何信用卡組織或其他品牌都沒有聯繫，並由同一機構擔當發卡行及收單行。

1.2.7 簽帳卡具有近似信用卡的特點，只是一般沒有預設的消費上限。另一分別是簽帳卡戶口的結欠額須於收到結單後全部繳清，不得由一個帳單期結轉至下一個帳單期。但有些簽帳卡計劃提供循環信貸，持卡人可保留某個預設的暫不還款結欠額。

1.2.8 本章會集中說明由認可機構(或其附屬公司或其所控制的聯營公司)擔當發卡行或收單行的信用卡計劃的運作、風險及監控制度。因此，本章部分條文也適用於認可機構直接或透過附屬或聯營公司經營的簽帳卡計劃。

1.3 信用卡類別

1.3.1 信用卡大致可分爲一般用途卡及會員專享優惠卡。前者印有信用卡組織的商標，在很多商戶都被接受；後者則只在特定零售商(如百貨公司)才被接受。

1.3.2 本港大部分發卡認可機構均有發行一般用途信用卡。認可機構通常將這類信用卡劃分爲白金卡、金卡或普通卡以便分辨其對每種卡所提供的服務及所要求的入息資格。認可機構可應持卡人要求向另一人(通常是持卡人直系親屬)發行附屬卡。

1.3.3 認可機構一種頗常見的做法，就是與商業機構或非牟利組織(如慈善或專業團體)合作發行聯名卡或聯營卡。

1.3.4 認可機構另可向公司客戶的員工發行公司信用卡，讓他們憑卡支付工作期間涉及的旅遊及娛樂費用。

1.3.5 上文並非盡錄所有的信用卡種類，認可機構不時會推出新的信用卡產品，以滿足客戶需求及配合市場環境的轉變。

1.4 信用卡收入來源

1.4.1 信用卡收入來自各種收費，具體收費因不同發卡行或收單行而異，但一般包括以下各項：

<u>*發卡行*</u>

- <u>年費</u> – 年費於會籍年開始時支付，但發卡行往往予以豁免，以吸引持卡人繼續使用有關的信用卡；

- 未償還金額的利息收費 – 這是信用卡收入的一大來源。計息方法因認可機構而異，例如發卡行可就結欠額向持卡人收取由還款到期日起計的利息。由簽帳日期至還款到期日(發單日期起計約3個星期)期間是不計利息的，但帳單所示欠款須於到期日或之前繳付，否則發卡行會就未償還金額收取由簽帳日期起計的利息。持卡人須支付最低還款額，該額按照帳單欠款的某個百分比計算。

- 現金貸款的收費 – 持卡人可憑信用卡在指定的自動櫃員機，或發卡行或聯營公司櫃台提取現金，但須支付有關手續費。當持卡人使用該現金貸款融通時，便須支付利息。

- 匯兌差價 – 大多數信用卡都可以在海外使用。由於持卡人在海外以外幣簽帳，然後以本地貨幣付帳，發卡行可賺取外幣買賣之間的差價。

- 交換費 – 發卡行向收單行支付信用卡簽帳款額時會收取交換費，以彌補處理及授權簽帳、有關詐騙及防止詐騙活動、免息還款期的資金安排，及還款擔保等各項支出。

- 其他收費 – 發卡行也可就延遲還款或簽帳超過信貸額度向持卡人徵收其他費用及財務收費。

收單行

- 向商戶收取的費用 – 收單行可向商戶收取有關處理、管理或裝設費用(例如電子商貿所需的設施)。收單行所收的具體數額及種類各有不同，並可按照業務關係與商戶磋商。收單行一種常見的做法是按照商戶提交的信用卡簽帳單據總額釐訂某個折扣率。

1.5 《銀行營運守則》涵蓋範圍

1.5.1 由香港銀行公會及存款公司公會聯合發布的《銀行營運守則》(《守則》)列載認可機構在與個人客戶交易時所應遵守的最低標準。認可機構應參考《守則》第一、三及五章內有關信用卡業務的各節：

- 卡的發行；

- 章則及條款(包括費用、收費及年利率)的披露；

- 抵銷債務的權利；
- 客戶資料(包括諮詢人)的收集、使用及保存；
- 卡／個人密碼的保安；
- 交易記錄；
- 未經授權交易／遺失卡／損失須負的責任；
- 客戶投訴的處理(另參閱IC-4《處理投訴的程序》)；及
- 收數公司的聘用。

1.5.2 認可機構應確保經營信用卡業務時遵守《守則》所有有關條文，以促進良好的銀行經營手法、避免客戶糾紛及加強業務關係。

1.6 適用於其他無保證個人信貸

1.6.1 其他無保證個人信貸指以無保證方式借給個人客戶以應付個人支出(即不是業務或購置居所用途)的短期或中期貸款。這類貸款包括個人貸款、稅務貸款及透支。

1.6.2 雖然信用卡業務具備本身獨有的特性，但與其他類別的無保證個人信貸也有一些相同之處(例如信貸及法律風險)。因此，認可機構在管理這些信貸產品時應按照適用情況注意以下第3至6章所述的一般貸款及風險管理原則。

2. 信用卡業務的主要風險

2.1 信用風險

2.1.1 信用風險對從事信用卡業務的認可機構構成重大的風險。當發卡的認可機構代持卡人向收單行[3]償付某簽帳額，或持卡人從信用卡戶口提取現金貸款時，該認可機構便對持卡人有風險承擔。若持卡人在還款到期日仍未全數繳付未償還金額，該項風險承擔仍然存在。

[3] 可以是本地或海外(若持卡人在海外簽帳)金融機構。

由於信用卡貸款沒有保證，還款來源主要視乎持卡人的信用質素及還款能力而定。

2.1.2 由於不少客戶同時持有同一或不同認可機構發行的多張信用卡，認可機構有必要取得足夠資料，以評估信用卡申請人的整體欠款情況及信用質素。在這方面，香港設立信貸資料服務機構 (詳情參閱IC-6《透過信貸資料服務機構共用個人信貸資料》)，以提供個人信用諮詢服務，有助認可機構掌握更多資料以作出信貸決定(另見以下第3.1.2及4.3.6段)。

2.1.3 若基於市場競爭，認可機構以進取的策略擴展信用卡業務而缺乏對有關風險的妥善管理，便可能令信用風險大爲增加。這些策略可能包括：

- 放寬批核信用卡申請的貸款準則，其中包括以「預先批核」作招徠的做法；
- 評估申請人信用質素時寬鬆接受申請人提出的其他收入證明；
- 在未有適當評估現有持卡人的整體還款能力的情況下向其提供多張信用卡，或過度提高其信貸額度；及
- 延遲對出現還款問題的客戶追收欠款(如容忍持卡人簽帳超過信貸額度)。

這些做法可能掩蓋信用卡業務質素的真像、迅速增加持卡人的風險狀況，並導致業務迅速及嚴重惡化，遇到經濟環境轉差時則更甚。

2.1.4 若商戶不向認可機構償付沖正簽帳退款[4]，認可機構作爲收單行便要承受信用風險。

2.2 業務操作風險

2.2.1 信用卡業務運作高度自動化，並涉及大量客戶及簽帳交易數據。這些特點反映有需要就信用卡業務設立嚴格的業務操作及保安監控制度。

[4] 沖正簽帳退款通常是因持卡人退回有問題貨品及商戶未有交付貨品及服務等客户糾紛、操作失誤或詐騙事件引致。

2.2.2 作爲發卡行及收單行的認可機構，同樣面對不同的業務操作風險，其中包括數據處理及保安事項、外判安排，及欺詐交易。

數據處理及保安事項

2.2.3 信用卡的處理程序高度自動化，容易出現數據處理及保安風險。因此，認可機構有必要制訂有關的風險管理政策及程序。認可機構尤其應着重建立適當的監控制度與程序，以保障數據完整及客戶資料安全(包括數據保留與保密)，並制訂適當的後備及運作復原計劃，及定期測試這些安排，慎防系統失靈及意外中斷。有關指引載於TM-G-1《科技風險管理的一般原則》及TM-G-2《持續業務運作規劃》。此外，認可機構應定期檢討運作能力，確保足以應付營業額的預期增長。

外判安排

2.2.4 由於聘用第三方服務供應商[5] 處理所有或部分信用卡操作程序的做法愈來愈普遍，認可機構應特別注意管理外判服務不當的風險。若服務供應商的系統及監控措施有缺失，可能令外判工序的運作或服務標準下降，甚至經系統處理或儲存的信用卡數據也可能遭到外泄或濫用。

2.2.5 認可機構必須遵守SA-2《外判》所載的一般指引。除了徵詢金管局對外判安排的意見外，認可機構應確保服務供應商的監控環境(包括外判系統內維持客戶資料健全完整及保密的保安措施)令人滿意，另亦確保服務供應商符合信用卡組織的保安標準及規定。認可機構應定期檢討及評核有關的監控措施已達到所需標準，亦應保留對外判工序所涉數據的最終監控權 [6]。

欺詐交易

[5] 服務供應商可提供多種服務，其中包括作爲市場推廣代理、處理發卡行的數據處理運作，及代收單行提供一系列商戶服務(如寄發帳單、報告、客戶服務、授權及結算)，因此其系統可能處理或儲存大量信用卡數據(包括客戶資料及交易數據)。

[6] 外判服務協議其中一項條文應載明認可機構可就外判工序對服務供應商的有關運作及監控措施進行監管查核。

2.2.6 本節載述一些出現欺詐交易的普遍原因。由於這類事件複雜且不斷轉變，認可機構有需要注意層出不窮的詐騙手法，並持續監察有關進展。

2.2.7 信用卡遺失及被竊是導致出現欺詐交易的主要原因。由於這類情況可能較難偵測，持卡人及時報失對盡量減少欺詐交易可能導致的損失是非常重要的。其他各類的欺詐活動，如假卡及網上騙案等，亦愈來愈受關注。

2.2.8 利用先進科技製造的假卡幾可亂真，專業騙徒可以輕易複製一張信用卡的磁帶資料，然後套到另一張卡上。除複製技術外，讀卡是另一製造假卡的手法。讀卡是指趁持卡人正常簽帳時不留意而將其信用卡的磁帶資料抄讀，再轉用到另一張卡上。

2.2.9 隨着科技發展迅速及以信用卡網上購物或轉撥資金日益普遍，網上欺詐交易也逐漸增加。由於僞冒電郵詐騙[7] 及網址嫁接[8] 的風險，當持卡人使用網上銀行服務時，可能在不知不覺間向騙徒披露戶口的保密資料。偵查這類騙案頗爲困難，原因是這些全屬電子交易，不牽涉與有關方面的面對面接觸，要知道交易對方或網站的真僞並不容易。

2.2.10 其他種類的欺詐交易可能是源於郵寄信用卡被截取、虛假的信用卡申請書、職員詐騙或僞冒郵購訂單[9]。

2.2.11 鑑於監控詐騙活動對信用卡運作非常重要，認可機構應制訂適當的風險管理措施，以防範及偵查詐騙活動(詳情見第5.4節)。

---

[7] 僞冒電郵詐騙利用社會工程及技術瞞騙手法來盜取消費者的個人身分及財務戶口資料。社會工程手法利用僞冒電郵引誘消費者到仿假網站，再騙取其財務資料，如信用卡號碼、戶口使用者名稱、密碼等。騙徒往往「劫持」銀行、零售商及信用卡公司的商號，誘騙接收者作出回應。技術瞞騙手法是把犯罪程式植入個人電腦，以直接盜取個人資料(通常使用特洛伊木馬鍵盤記錄間諜程式)。

[8] 網址嫁接犯罪程式將使用者錯誤接通至僞冒網站或代理伺服器。這種活動一般透過網域名稱伺服器劫持或中毒的方法進行。

[9] 郵購訂單要求提供的資料通常較少(如信用卡號碼及有效日期)，因此很難查證是否屬實。

2.3 流動資金風險

2.3.1 作爲發卡行及收單行的認可機構(尤其信用卡佔其整體業務主要部分的認可機構)均會面對流動資金風險。無論認可機構何時才收到持卡人的帳款(持卡人可能分多個月攤還)，發卡認可機構必須在短期間內代持卡人向收單行繳清簽帳款項。收單認可機構會先向商戶支付信用卡簽帳款項，然後才收取發卡行的有關款項。

2.3.2 若持卡人的沖正簽帳退款或退款數額達到商戶營業額無法應付的水平，收單認可機構也要面對流動資金風險。

2.3.3 認可機構應制訂適當的流動資金管理制度及監控措施(參閱LM-1《流動資金風險管理》所載的一般指引)，確保有足夠流動資金應付信用卡簽帳所產生的債務。

2.4 法律及信譽風險

2.4.1 認可機構會因不遵守法律、規則或規例，或違反與持卡人、商戶及信用卡組織所訂協議的條款及章則而承受法律及信譽風險。

2.4.2 認可機構應注意可能導致負面消息及不滿人士採取法律行動的各種事件，其中一些例子包括：

- 採用不當手法，以致不公平對待信用卡客戶；
- 認可機構聘用的收數公司行爲不當；
- 向學生(這類人士缺乏穩定入息或獨立財政能力)濫發信用卡；
- 職員從事詐騙活動引致信用卡的未經授權簽帳或信用卡資料被濫用；及
- 因內部保安監控鬆懈，或對從事所有或部分信用卡業務外判工作的第三方服務供應商的保安標準監控不足而導致信用卡及客戶資料被盜竊。

所有這類事件都有可能破壞認可機構的信譽，並引致損失及賠償申索。

2.4.3 認可機構的商譽也可能因其商戶或聯營或聯名計劃夥伴的負面消息而受到嚴重影響。

2.4.4 認可機構不應排除信用卡被濫用以進行清洗黑錢或恐怖分子籌資活動的可能性，其中以日漸普遍的信用卡

網上付款或匯款被濫用的風險更大[10]，認可機構應小心提防。

3. 董事局及高級管理層監察

3.1 業務策略

3.1.1 金管局預期高級管理層應根據董事局批核的整體業務目標及風險承受水平，爲認可機構的信用卡業務制訂業務策略，並進行檢討。這些策略應反映切實可行的目標，並以合理數據及假設作爲基礎。

3.1.2 由於香港已實行共用個人信貸資料，認可機構可存取較多資料，這不但有助審核信貸申請，亦方便持續檢討信貸，以作出貸款決定。基於這個原因，發卡認可機構可考慮根據個別持卡人的信用質素實施分級利率或風險爲本定價。但最終是否採用這種定價策略，應由認可機構按照本身具體情況決定。

3.1.3 基於策略原因，有些認可機構傾向以次優市場作爲招攬信用卡客戶的對象，目的是向信用紀錄較差(如慣性延遲還款)及信用需求較一般客戶大的客戶賺取較多收入(如按照風險爲本定價向其收取較高利率及費用)[11]。若認可機構收取的利息足以彌補較高的貸款虧

[10] 例如，有些匯款公司透過從匯款人的信用卡扣帳的方式提供全球網上匯款服務，這很可能帶來清洗黑錢及恐怖分子籌資活動的風險。透過從匯款人的信用卡戶口扣帳，並且向指定收款人發出自動櫃員機卡供其作提款之用，這些匯款公司便可聯同信用卡組織把資金轉至全球各地收款人名下。匯款人申請這類服務手續簡單，在網上向匯款公司開戶時只須提供信用卡及收款人資料。基於以下原因，這類匯款交易很容易被濫用作清洗黑錢及進行恐怖分子籌資活動：

(i) 匯款公司提供的服務無需面對面接觸，亦不會對匯款人或指定收款人進行任何客戶查證；
(ii) 自動櫃員機卡容易轉讓，與使用傳統的附屬信用卡相比，使用者更能隱藏身分；及
(iii) 大部分這類交易可能都不受規管(換言之，有關當局不會察覺這些匯款交易在其管轄範圍內進行)。

[11] 次優市場計劃是指採用特定市場推廣、貸款與風險甄選政策及準則的計劃，目的是招攬信貸質素普遍比一般客戶低的客戶(例如可能曾有過期還款超過 90 日的紀錄，因此拖欠的可能性較高)。有些這類客戶可能最終破產或需要撇帳，因此認可機構爲次優借款人提供的定價及條款，往往與提供予最優惠借款人的有很大分別，而且貸款標準也截然不同。

損率及借貸、還款管理與追收欠款行動牽涉的成本開支，次優信貸仍然有利可圖。

3.1.4 認可機構應明白次優信用卡貸款獨具一些重大的潛在風險。有意從事這類貸款的認可機構必須因應本身的財政狀況、業務規模、資本支持水平及員工專業知識，然後決定是否能夠接受及管理這些風險。

3.1.5 認可機構也可考慮推廣其他類別的無保證貸款產品，如個人貸款、循環信貸及透支，使客戶有更多符合本身需要的貸款選擇形式。

3.1.6 認可機構若計劃擴充海外市場的信用卡業務(如透過海外分行或附屬公司發行信用卡)，應充分了解有意進軍的市場，其中包括運作與市場競爭環境、法律制度與司法系統、及客戶對象的風險狀況與行爲模式。

3.1.7 爲配合制訂及檢討業務策略，認可機構應建立適當制度以定期評估信用卡業務的盈利及回報[12]。在適當情況下，認可機構應根據評估結果調整業務策略。

3.2 風險管理措施

3.2.1 金管局預期董事局及高級管理層應確保認可機構已制訂全面的風險管理程序，以識別、監察、計算及管理信用卡業務涉及的風險(參閱IC-1《風險管理的一般措施》)。

3.2.2 雖然各認可機構的信用卡業務組織架構不盡相同，它們仍須清楚訂明各級的責任及問責制度，並對以下不同職能作出充足的職責劃分(另參閱IC-1《風險管理的一般措施》)：

- 市場推廣及招攬新客戶；
- 批核申請；
- 風險管理；
- 監控欺詐活動；及
- 拖欠管理。

[12] 例如，這類評估會考慮所有相關成本(包括開拓業務的開支、行政或供款管理費用、撇帳及資本)，並按照清楚訂明的基準(如目標回報、拖欠及撇帳水平)檢討實際表現。

3.2.3 認可機構應按照信用卡業務規模制訂相應的政策及程序。這些政策及程序應以明文列出，並經高級管理層或獲授權的委員會審議通過。

3.2.4 信用卡業務的政策及程序應涵蓋以下主要範疇：

- 批核申請 – 應清楚列明批核新持卡人及商戶申請的準則、檢討準則的機制、檢討的頻密程度、証明文件的規定、釐定持卡人信用額度的政策，及批核例外或凌駕的權力與限制；

- 信用風險管理 – 應列明管理持卡人信用額度(如信用卡升級、續期及提高信用額度的準則)及持續評估商戶財政與運作情況的程序。信用風險管理部的角色與職能及管理信用風險的工具均應清楚說明，其中包括如何定期評估信用卡業務的資產質素、如何監察商戶的沖正簽帳退款，及某特定持卡人或商戶出現值得關注的情況時應採取何種對策；

- 業務操作風險管理 – 應涵蓋有關的程序與監控措施，其中包括信用卡實物保安、信用卡簽帳授權管控、簽帳資料的完整健全與及時處理簽帳、客戶資料保存與保密管控、資訊科技管控、後備與業務運作復原計劃、外判風險管理，及防範與偵測欺詐活動的措施；及

- 拖欠管理 – 應涵蓋拖欠帳戶分類、撥備、撇帳、債務重組，及追收欠款。

3.2.5 高級管理層應審閱管理層載述認可機構信用卡業務詳細資料的定期管理報告，其中包括新持卡人與商戶數目、帳戶流失、業務組合、營業額、信貸質素、超額簽帳與凌駕情況，及沖正簽帳退款與詐騙事件。

3.2.6 一般而言，信用卡業務的定期查核工作應涵蓋：

- 遵守內部政策及程序(如提供及檢討貸款、授權、証明文件、監察拖欠還款及追收欠款程序、監控詐騙活動、職責劃分及存取管制)，及有關規管規則與指引；及

- 採用評分卡及與信用卡業務相關的外判工作 (如適用)。

如有發現缺失及不正常情況，應立即向高級管理層匯報，並予以糾正。

3.2.7 從事次優信用卡業務的認可機構應制訂適當的系統及監控措施。一般而言，這牽涉加強信貸表現監控，積極追收欠款與其他減少虧損策略。次優信用卡帳戶應在信用卡業務內明確區分，並備有足夠資金與資源以作支援。

4. 招攬新客戶及批核程序

4.1 市場推廣計劃

4.1.1 認可機構應爲每項主要的市場推廣計劃制訂具完備記錄的建議書，其中(如適用)包括以下各項：

- 目標市場部分及預計客戶回應率；
- 市場推廣方式的基礎；
- 產品定價、盈利預測，預期使用及拖欠與虧損率；
- 貸款準則；
- 証明文件的規定；
- 釐定信用額度的政策；及
- 運作及系統支援的需求；

4.1.2 若市場推廣建議書大幅度放寬現有的產品條款(如延長還款期或減少最低還款額[13])，便應詳細評估風險，並適當考慮其對風險管理造成的影響。認可機構應考慮是否需要釐定發行信用卡數目上限或有關計劃將承受的風險承擔數額。

4.1.3 認可機構應制訂適當程序，確保市場推廣建議書符合商業原則及切實可行。這些程序尤其應能確定：

- 盈利預測合理；
- 貸款準則審慎，並已設立適當的風險管理措施；

[13] 認可機構應慎防將最低還款規定及延長本金歸還期調低至可導致信用卡應收帳款結欠額的負攤銷(即由於最低還款額一直無法彌補帳單期的所有評定財務收費，未償還結欠額將會繼續增加) 的程度。

- 建議書符合有關規管要求及認可機構的內部政策與限額；及
- 系統功能足以支援實施該建議書。

超出預設程序的市場推廣計劃應經由高級管理層核准，並按適當情況由有關部門審議推出。

4.1.4 認可機構應檢討重大市場推廣計劃的成果，以確保是否已經達標，及是否有任何事項或經驗應在日後設計與推行計劃時應考慮的。

4.1.5 認可機構經常採用「預先批核」、「聯營」或「聯名」計劃招攬新客戶。只要認可機構不是向所選客戶濫發信用卡，這類計劃是可以接受的。認可機構應確保設有適當的監控制度，以批核及接納此類帳戶。

4.1.6 所有經上述計劃招攬的申請，均應依照審慎的貸款準則徹底評估。為配合信用評估，認可機構仍須要求這些客戶連同入息證明或(如屬適當)「入息代替證明」(見以下第 4.3.2 至 4.3.4段) 一併提交申請資料(見以下第4.2.1段及註腳14)。

4.1.7 至於以現有客戶為對象的市場推廣計劃，若認可機構已持有關於申請人的某些資料(如固定的個人資料)，則可要求申請人提供較少資料(另見以下第4.2.2段)。

4.2 申請資料

4.2.1 認可機構應透過申請表[14]或其他方式(如信貸資料服務機構[15])收集足夠資料，以評估信用卡申請人的信用質素及財政狀況。這類資料一般包括：

- 個人資料 – 如姓名(包括舊名或其他名字)、出生日期及地點、香港身分證或護照號碼、國籍、婚姻狀況、學歷、住址(及永久地址(如不同))、居所類別(按揭、擁有或租用)，及每月租金或按揭供款額；

[14] 包括於互聯網下載或分發的申請表。

[15] 金管局鼓勵認可機構在信用評估過程中應盡量利用信貸資料服務機構提供的個人申請人信貸參考資料。

- 職業資料 – 如現職僱主名稱、辦事處地址、業務性質、現時職位、於現職僱主服務年期，及月薪或年薪；及
- 信貸資料 – 如持有信用卡數目、獲授信貸額度，及其他信貸承諾或融通資料(如個人貸款或透支)。

4.2.2 若申請人是認可機構的現有客戶，認可機構可減少所需資料，例如已存於其資料庫的客戶固定個人資料(如姓名、出生日期及地點、香港身分證或護照號碼)。但認可機構仍應考慮是否需要更新一些可改變的非固定資料(如職業或入息資料)。

4.2.3 認可機構應向申請人說明申請時應提交的証明文件(見以下第4.3.2段)。認可機構不應輕易豁免申請人提供入息證明的要求。此外，認可機構應制訂適當的程序，使申請人注意持卡人合約的主要章則及條款(參閱金管局於2001年11月發出的「銀行營運守則檢討」第2.3段)。[16]

4.2.4 認可機構應取得有關資料(如透過信貸資料服務機構)以核實：

- 申請人曾否因拖欠還款而被取消任何信用卡；
- 申請人曾否過期還款超過某個特定日數(如30日)；
- 申請人曾否接獲任何破產令；及
- 申請人是否正在申請破產。

認可機構作出信貸決定時應考慮這些資料。

4.2.5 爲保障認可機構的利益，認可機構應要求申請人在申請表內聲明所填寫的資料真確完整。此外，認可機構可提醒申請人若在申請內作出虛假陳述，並且其後拖欠還款，便可能觸犯《刑事罪行條例》第71條所指的罪行。

4.2.6 申請表(尤其持卡人聲明及持卡人合約的主要章則及條款)應由內部的法規遵行及法律部或外聘律師詳細審閱，確保符合所有有關的法律及規管要求(如《個

[16] 若以電話接受申請，認可機構應要求申請人提交所需文件以供核實。

人資料(私隱)條例》)，並且不載有任何可能構成對申請人錯誤陳述的虛假資料。

4.3 核實証明文件及信用查核

4.3.1 每項申請均應經過查核，確保証明文件完整，並且篩出不合格的申請(如申請人未成年)。

4.3.2 認可機構應要求提供有效証明文件，以核實新客戶[17]的身分及信用質素。有關文件包括：

- 身分證明(如香港身分證或護照副本)；
- 地址證明；及
- 入息證明(如最近的入息稅繳稅通知單、最近的薪金通知單、顯示過去3個月薪金的銀行月結單)。若申請人爲自僱[18]、失業或退休人士，因此未必能提供入息證明，認可機構應取得其他合適證明或「入息代替證明」(見以下第4.3.3及4.3.4段)作爲支持申請的証明文件。

4.3.3 在某些情況下，認可機構可能豁免入息證明的要求，改爲接受其他證明以估計申請人的入息。若採取這項做法，認可機構須有穩健的程序，以評估及查核該等其他證明。入息證明並非審核信用卡申請的唯一考慮，但認可機構應盡可能取得該等資料(最好是分期還款等支出的資料)，以評估申請人的還款能力。

4.3.4 認可機構可憑入息代替證明(如定期存款收據或過去3個月的主要銀行戶口結單)以評估無法提供入息證明的申請人的財政實力，或作爲申請人提供入息證明的補充文件。然而，某些入息代替證明並非可靠，例如其他認可機構發出的信用卡結單、自置居所或汽車(可能受按揭所規限)、信用卡簽帳單據或流動電話服務繳費。

4.3.5 若使用入息代替證明，認可機構可考慮初步授予成功申請人較低的信用額度(尤其若沒有申請人信用紀錄的資料)(見以下第4.3.6段)。當申請人建立令人滿意的信用紀錄，認可機構則可授予正常的信用額度。

---

[17] 如屬現有客戶，認可機構可能要更新一些非固定資料。

[18] 自僱身分的申請人可提交商業登記證、最近一期的所得稅繳稅通知書及其他存款證明。

4.3.6 認可機構應根據內部及外間信用紀錄查核申請人，尤其可向信貸資料服務機構查閱有用資料，如申請人的信用風險承擔、申請人有否申請破產或申請人過往的信貸表現等。

4.3.7 認可機構應對申請人進行適當的客戶查證，其中包括根據聯合國及其他國家所發出的恐怖分子疑犯名單(如美國總統行政指令)的詳細資料數據庫查核申請人的有關資料，以識別與恐怖分子籌資活動有關的個案(詳情參閱 ML-1 《防止清洗黑錢活動》[19])。

4.3.8 認可機構亦應翻查可以公開取得的資料或商業經營的資料庫，以確定申請人是否政界人士[20]。有關批准政界人士申請的決定，應由高級管理層作出。

4.3.9 認可機構若以郵遞方式處理信用卡申請，便應設立足夠的保障機制，防範有人利用盜竊資料(如竊取身分證)使申請獲得批准。《守則》規定除非持卡人進行欺詐或嚴重疏忽，否則認可機構須承擔該等申請引致的損失。

4.4 貸款準則

4.4.1 認可機構應制訂適當程序篩出信用條件不理想的申請人。認可機構通常採取的做法是批准申請前要求申請人達到一系列的貸款準則。信用條件一般涵蓋以下各項：

- 入息水平；
- 受僱性質，尤其職業是否有保障及入息是否穩定[21]；
- 可接受的信貸紀錄及查核結果(見上文第4.3.6段)；
- 資產規定(尤其高風險或無穩定入息來源的客戶)；

---

[19] 此章正在編製中，暫可參閱 2000 年 12 月 21 日發出的第 3.3 號指引《防止清洗黑錢活動》及 2004 年 6 月 8 日發出的《補充文件》。

[20] 政界人士指現任或曾任顯要公職的人士(如國家元首、政府首長、資深政治家、政府、司法或軍事高級官員、公共機構高級行政人員，及政黨高層人員)。應注意尤其若有關國家貪污猖獗，政界人士可能會接受賄賂，以權謀私。

[21] 爲方便評估，認可機構應識別信用風險較高的職業。

- 可接受的年齡組別；及
- 永久住址(換言之，認可機構不應接受酒店地址等臨時地址或郵箱號碼)。

認可機構不應為業務競爭或擴大市場而輕率地放寬貸款準則。

4.4.2 認可機構應制訂具體程序，處理無穩定入息或獨立財政能力的客戶的申請。認可機構尤其應清楚訂明如何評估這類申請人的還款能力及如何釐定其信用額度。

4.4.3 若利用信用評分模型甄選申請，認可機構應定期檢討及按需要更新信用評分制度(如信用條件及最低信用評分[22])，確保即使客戶狀況有變，信用評分制度仍然發揮成效。參閱**附件A**有關信用風險管理所用評分制度的一般說明。

4.4.4 金管局明白發行信用卡是認可機構的商業決定，但重要的是認可機構任何時候均須維持審慎的貸款標準，使其信用卡業務能承受經濟逆轉的衝擊，原因是出現這種情況時，個人貸款業務有較大機會轉差(如拖欠及撇帳比率上升、破產個案增加)。

4.5 監控批核程序

4.5.1 認可機構應制訂有關批核及監察例外情況(即在偏離既定貸款準則的情況下批出申請)的指引及明確指標。認可機構應設定限制，以控制可批核的例外情況數量(如定出其佔所有獲批申請數目的比率)。認可機構亦應一直保存有關批出例外情況的個案及該類帳戶的表現的紀錄。

4.5.2 若有採用信用評分制度，認可機構亦應設立類似的監控措施妥善管理轉作人手評審的個案。若該等個案超過規定水平，應調查相關的理由。

---

[22] 最低信用評分由認可機構的管理層決定。借款人若未能達到核准的最低信用評分，便屬於不符合認可機構的最低貸款準則。但若有其他減低風險因素，管理層可凌駕借款人不合格的信用評分。有關認可機構信用評分制度的例外情況，應以正式文件記錄。認可機構應考慮是否需要調整最低信用評分，以減少出現壞帳的機會。

4.6 釐定信用額度

4.6.1 信用額度應以個別客戶的信用狀況爲基礎及根據其每月入息或其他有關因素(如客戶與認可機構的整體關係、總資產結餘或所持存款)斷定。釐定信用額度的其他考慮因素包括當前的經濟環境、客戶職業的穩定性及風險承受程度。市場競爭激烈不應成爲批出較高信用額度的理由。

4.6.2 認可機構若採用信用評分制度，第4.6.1段所述的都是適合納入該制度內的一些合理考慮因素。

4.6.3 認可機構應爲各客戶設立信用額度，以控制其無保證的信用風險承擔。這個上限可按客戶每月入息的某個倍數定出。至於持有多張信用卡的客戶，認可機構應定出綜合信用額度，或爲個別信用卡各設額度。

4.6.4 若要調高現有信用額度，應以持卡人的消費習慣及良好的還款紀錄作依據。若持卡人主動要求調高，認可機構應確保備有關於持卡人的足夠資料以作評估。

4.6.5 若容忍持卡人簽帳額超越信用額度，將可能增加信用卡信貸(尤其次優帳戶)的風險。因此，持卡人依時清還超出既定信用卡額度的金額是很重要的。

4.6.6 在實施有關釐定或調高信用額度的準則前應先作分析，並以文件記錄。

4.7 監控發卡程序

4.7.1 認可機構應備有足夠的監控制度，以處理信用卡的浮雕壓印、保管及發送予持卡人的程序。

4.7.2 認可機構應設立負責信用卡浮雕壓印的獨立部門。信用卡應在收到正式的授權書後才進行浮雕壓印。認可機構亦應制定浮雕壓印區的保安監控措施(如經雙重核實才可進入)，並備存已發行、退回、損壞及空白未用信用卡的紀錄冊。認可機構應作突擊檢查，防範未經授權使用空白信用卡的行爲。

4.7.3 認可機構應分別發出信用卡與發出個人密碼，並採取合理步驟，確保有關人士(不論是親身或以郵遞或速遞形式)均已收妥兩者。

4.8 批核新商戶

4.8.1 作爲收單行的認可機構應設立審慎的批核準則及程序，以審批願意接受信用卡簽帳作爲支付貨品及服務的新商戶。用作評估新商戶信用質素及商譽的準則，至少應涵蓋以下各項：

- 業務性質；
- 經營業務年期；
- 業務規模(如分店及僱員數目)；
- 財政實力及商譽(尤其適用於高風險商戶)；
- 營業額往績及前瞻；
- 舊有收單行(如有)的每日結單；及
- 與有關認可機構的現有業務關係。

4.8.2 認可機構亦應制定適當準則以識別風險較高的商戶。這類商戶可包括從事貨品或服務供應而無需持卡人親身出現即可接受訂單，或接受全數或部分付款以在較後日子交付貨品或服務的商戶(如郵購或電話訂購商、直銷商或電子商貿經營商)。基於這類商戶的特點(如不設有形的零售店舖及大部分交易均須預先付款)，它們應受較嚴格的批核準則所規限。

4.8.3 根據上述準則，認可機構應徹底評估準商戶，其中包括向信用卡組織(如Visa及萬事達卡)查核商戶是否有任何不良紀錄。在適當情況下，可對零售商的經營地點進行現場視察(或瀏覽電子商貿經營商的網站)，證明該等地點確實存在。

4.8.4 認可機構應只接受整體財政狀況、商業操守及商譽被評爲滿意的商戶。若商戶未能達到甄選標準或業務性質被評爲屬於高風險(如電子商貿經營商)，認可機構可考慮採取以下一項或多項行動：

- 要求這些商戶提供額外抵押(如相當於1個月營業額的質押存款)或銀行擔保；
- 收取較高的商戶折扣率，作爲承受較高風險的代價；
- 延遲付款或將商戶營業額中某個特定比例扣起一段特定時間；或

- 拒絕這些商戶申請。

5. 帳戶及業務管理

5.1 持卡人帳戶管理

5.1.1 發卡認可機構的帳戶管理制度應將持卡人分成不同風險類別(如高、中或低)。例如，認可機構可根據帳戶的行爲模式(如信用額度使用率、現金貸款的頻度程度、支付最低還款額的情況、依時還款及拖欠紀錄)或行爲模式評分(參閱**附件A**)將持卡人分類。

5.1.2 有關調高信用額度及續卡等決定，應根據持卡人最新的信用風險狀況及還款紀錄作出。

5.1.3 至於高風險持卡人(如曾出現信用卡還款問題)，應視乎所需設立有效機制及時調低信用額度、凍結信用額度可用餘額，或阻止持卡人的信用卡進行更多簽帳。認可機構應盡快通知持卡人已採取這類行動。

5.1.4 本地註冊認可機構應設立適當制度，爲遵守《銀行業條例》第81條、83條及85條的規定，計算對個別持卡人的風險承擔總額。

5.1.5 若認可機構向某持卡人發出超過一張信用卡，應考慮其所有帳戶的未償還總額及表現，確保向持卡人提供的信用總額並無超出其還款能力。

5.1.6 認可機構亦應設立足夠的管理資訊系統，以識別、計算、管理及控制與超額簽帳帳戶有關的風險。

5.2 商戶帳戶管理

5.2.1 作爲收單行的認可機構應制定適當政策及程序，以持續監察商戶帳戶。認可機構應定期檢討，以評估個別商戶的業務運作(如營業額、服務質素、沖正簽帳退款及欺詐個案)及財政狀況(如帳戶表現及盈利)。視乎營業額水平而定，認可機構應查訪商戶以評估業務性質及銷售活動。

5.2.2 認可機構應設立足夠制度及監控措施，以監察商戶的營業額。此舉除可識別營業欠佳的商戶從而向其收取較高折扣率外，亦能有助監察商戶營業額或授權要求會否不尋常或突然跳升，藉此考慮進行調查或採取防範措施以免遭到損失。

5.2.3 爲配合監察工作，認可機構應視乎個別商戶的業務性質及以往與預計營業額，以設定其營業額的每日上限。若商戶的每日實際營業額超過每日上限，認可機構可考慮臨時扣起向商戶支付的款項，或進一步調查超額的原因。被扣起的款項應經過正式核准才可放行。上述限額應定期檢討及調整，以配合季節因素及市場狀況。

5.2.4 認可機構應設立適當制度，以監察商戶的沖正簽帳退款趨勢及有關償還退款的能力。若認可機構對某商戶存疑，應採取適當措施(如要求商戶提供額外抵押或擔保)。如有下述情況，認可機構可考慮扣起向商戶支付的款項：

- 過多沖正簽帳退款；
- 有待進行內部調查的懷疑欺詐活動；及
- 不正常的銷售單據以托收形式發送。

5.2.5 若商戶被證實從事欺詐活動，認可機構應立即終止與該商戶的關係。

5.2.6 認可機構應確保商戶遵循適當的接納簽帳及授權程序，避免引起沖正簽帳退款及爭議。

5.3 信用卡業務質素及分析

5.3.1 信用風險管理部應定期提供有關信用卡業務資產質素的足夠資料，以供管理層審核。此舉有助管理層識別風險水平，並按需要迅速採取糾正行動。

5.3.2 信用風險管理部應將信用卡業務分類(可按照市場推廣計劃、人口結構分布、聯營關係或[歷史]/[同期同質][23]等方法進行分類)，並評估每個類別的盈利、拖欠及撇帳比率過去與預計走勢，以便定期檢討及監察各類信用卡業務質素。

5.3.3 信用風險管理部應可取得足夠的管理報告，以便進行信用卡業務管理。認可機構應編製涵蓋以下各項的往績定期報告，以供檢討：

- 收入及盈利；

[23] 指對在相近時間按照相同信貸及定價準則入帳的相同性質貸款的表現進行分析。

- 客戶流失分析；
- 信用額度使用率(包括超額簽帳帳戶)；
- 拖欠分析；及
- 貸款虧損撥備及撇帳。

5.3.4 認可機構的壓力測試程序應考慮不利情況對其信用卡業務的影響(詳情參閱IC-5《壓力測試》有關詳細資料)。

5.3.5 信用卡業務應經過分析，以識別高風險類別持卡人及認可機構對這類客戶的風險承擔。

5.3.6 認可機構應制定適當的衡量指標，以提示信用卡業務質素進一步下降及有需要採取糾正行動，並以明文記錄這些指標。

5.3.7 若信用卡業務質素下降，應考慮採取迅速的糾正行動。這些行動可包括調整獲得批核的所需評分、收緊最初定出信用額度及其後檢討該等額度的政策、加強追收欠款、發出過期未付帳戶的催繳單，及開展債務重組計劃(見以下第5.6節)。

5.4 監控欺詐活動

5.4.1 準確及時匯報欺詐事件，對控制這類事件引起的虧損具關鍵作用。因此，認可機構應制定適當制度及監控措施，確保及時察覺欺詐活動(如透過查核有關不尋常購物或可疑購物模式的欺詐活動監察報告[24])，並適當地暫停受影響帳戶，以免增加簽帳。認可機構應就涉嫌欺詐事件進行調查，並以明文妥善記錄。

5.4.2 認可機構應爲上述工作設立專責的欺詐活動管理部；一旦發現或接獲持卡人通知出現欺詐或可能欺詐活動（如遺失信用卡或信用卡被竊），即應採取所需行動。有關行動包括：

- 編製欺詐活動報告，並分析這些活動的趨勢及模式；

[24] 不尋常購物報告可識別與個別持卡人一向的消費模式不相符的可疑交易，可疑購物模式報告則可識別與欺詐活動可能相關的某些特定類別（例如電子產品或首飾）的購物。

- 通知有關持卡人（如屬適當）發現涉嫌欺詐活動，並且暫停有關帳戶以避免更多簽帳；及
- 調查欺詐帳戶、擬備向信用卡組織發出通知書，及向有關當局舉報欺詐個案，以便當局調查及提出起訴。

5.4.3 認可機構在處理持卡人舉報的未經授權交易及斷定持卡人就這類交易引致的損失應承擔多少責任時，應參考《守則》第28.3條、30.3條及30.4條的條文。

5.4.4 若認可機構發現信用卡被濫用或欺詐事件，而該等事件使頗多數目的客戶受到影響或涉及重大金額，應通知金管局。

5.4.5 認可機構應檢討欺詐活動招致的平均損失，以判斷員工有否及時發現這類活動。有關員工應就欺詐活動的監控工作及處理涉及信用卡的欺詐個案接受適當培訓。

5.4.6 就信用卡部門制定適當的內部監控措施及運作程序，亦可減少信用卡遭到濫用的機會。這些措施及程序包括：

- 對授權信用卡簽帳的監控措施，可成爲防範欺詐活動的第一防線；
- 防範信用卡申請欺詐活動的措施(如核實申請人姓名及地址等資料、限制查閱客戶資料及對更改客戶資料採取監控措施)；
- 發行信用卡的程序，以防止信用卡在送往客戶途中被員工或其他人截取；
- 防止商戶取得對信用卡的控制的程序；
- 處理退回信用卡、結單、個人密碼、遺失信用卡及信用卡被竊的程序(以防作欺詐用途)；及
- 持卡人付款及未償還帳款的監控措施，及沖正簽帳退款的管理。

5.4.7 認可機構應密切監察其簽約商戶(尤其被列作高風險的一類)的接受信用卡模式及活動，包括按需要進行現場視察。認可機構應注意是否有不正常情況，其中包括：

- 受爭議或分單收費的個案數目過多；

- 營業額不尋常及大幅波動；
- 經常超出營業額的每日上限；
- 在同一時間重複授權同一張信用卡多次簽帳；或
- 曾出現所接受簽帳的信用卡其後證實爲被竊、遺失或僞冒的事件。

5.4.8 認可機構應就商戶涉嫌從事欺詐或不尋常活動進行調查及採取其他適當措施處理這些商戶(另見以上第5.2.4段及5.2.5段)。

5.5 拖欠管理

5.5.1 認可機構應設立獨立的追收欠款部，以管理拖欠帳戶及追收欠款行動。

5.5.2 認可機構應明文制定管理拖欠帳戶的政策，其中包括有問題帳戶的分類、撥備及撇帳(見以下第6節)、經重組帳戶的監控，及追收欠款行動。

5.5.3 認可機構應編製報告，配合管理拖欠帳戶。有關追收欠款行動的成效(如成功收回欠款的比率)的往績定期報告應由追收欠款部審閱。

5.5.4 認可機構應定期監察不同信用卡客戶類別及整體信用卡業務的實際拖欠及撇帳比率，並將之與預計比率比較。如有重大偏離預計趨勢及表現，應進行分析及查究原因。

5.5.5 認可機構應制定有關外聘收數公司追收欠款的指引及程序，並設立足夠的監控措施，確保對收數公司的管理與《守則》條文一致。

5.5.6 若認可機構懷疑某些破產個案涉及欺詐行爲，應向有關當局舉報以便其進行調查，其中包括客戶提出破產申請後取得或試圖取得信貸的個案。

5.5.7 認可機構應檢討是否需要增撥資源以應付破產上升的趨勢，並應考慮採取適當方法，處理潛在的破產個案(如主動提出債務紓緩計劃及債務諮詢)。認可機構應定期評估信用評分制度及其他信用分析方法的成效，從而預計破產的增減情況。

5.6 債務重組及紓緩計劃

5.6.1 一般來說，若持卡人無法依照原訂條款償還欠款，但表明若該等條款獲得修訂則願意及有能力還款，對認可機構最有利的做法應該是考慮與持卡人重組還款條款或制定債務紓緩計劃，而不是匆匆採取行動令持卡人破產。事實上，若認可機構能稍作讓步(如寬減部分欠款或調低原訂利率)，部分這些持卡人的財政狀況都可在扶助下恢復穩健並或許能夠償還欠款。有關如何處理有問題信用卡，可參閱CR-G-10《問題貸款管理》及由香港銀行公會、存款公司公會、香港信貸機構聯會有限公司與香港持牌放債人公會聯合發出的《香港個人財務困難處理守則》。

5.6.2 認可機構在設計債務重組或紓緩計劃時，應以協助持卡人償還欠款爲目的。因此這類計劃應設計成盡量收回本金，而不是爭取最大的確認收入或延遲虧損。例如，若對未償還欠款繼續徵收正常的費用及財務收費，即使調低最低還款額規定仍可能對持卡人清償債務沒有幫助。

5.6.3 債務紓緩計劃還款期一般不應該超過60個月。若有超出這個時限，應有充分理由支持，並以明文妥善記錄。

5.6.4 認可機構應在會計政策內清楚說明債務重組或紓緩計劃的信用卡帳戶會否繼續列作信用卡應收帳款，或改列作其他類別的個人貸款。

6. 撥備及撇帳

6.1 概況

6.1.1 本節說明認可機構一般就信用卡業務採取的貸款分類、撥備及撇帳方法。金管局無意指定認可機構應遵守某標準做法，原因是這未必適合每間認可機構的情況。

6.1.2 預計在2005年採納新的香港會計準則，及在2007年推行經修訂的資本充足標準，將會進一步改變認可機構將零售資產信貸質素分級及評估其潛在損失的方法。金管局將會監察業界在這方面的發展，並考慮在有需要時就這些事項提供較具體的指引。

6.2 過期期間

6.2.1 信用卡應收帳款一般是以組合形式進行集體監察，並按過期期間分類。

6.2.2 有關斷定信用卡應收帳款過期期間的做法因認可機構而異。過期期間可由以下其中一者開始計算：

- 首個結單日期；
- 在首份結單列示的付款到期日；或
- 第二個結單日期。

無論以何種方法計算，應貫徹使用，並在認可機構的政策內明文規定。

6.2.3 在斷定某帳戶是否過期時，部分認可機構基於技術因素(如郵遞延誤或純粹疏忽)，可能給予一段寬限期，容許延遲還款。寬限期一般由1日至數日不等，而若在寬限期內支付最低還款額，該帳戶將不被視爲過期。

6.3 貸款分類及撥備

6.3.1 每間認可機構均應確保貸款分類及撥備政策能夠真確反映信用卡業務的資產質素，並提撥足夠的準備金，以彌補該業務可能引起的虧損。

6.3.2 由於個別持卡人的還款紀錄可能最能夠反映信用卡業務的質素，金管局接受認可機構以過期期間[25]作爲將信用卡應收帳款分類的最主要因素。以下是一些常見用作將這些資產分類的準則：

- 需要關注 – 帳款過期超過30日，但不超過90日；
- 次級 – 帳款過期超過90日，但不超過120日；
- 呆滯 – 帳款過期超過120日，但不超過180日；及
- 虧損 – 帳款過期超過180日。

[25] 認可機構的常見做法是以首份結單所示的付款到期日來計算過期期間。若認可機構採取其他計算方法，則在施行上文第 6.3.2 段所載的分類準則時應將同時考慮這點。

6.3.3 繼採納香港會計準則第39號後，原有提撥特殊準備金及一般準備金的做法已被提撥特定準備金及集體準備金取代[26]。因此，認可機構須確保計算信用卡應收帳款準備金的方法符合會計規定。

6.3.4 金管局鼓勵認可機構制定適當的模式(如爲反映當前形勢而調整按以往經驗計算虧損率的模式、移動分析法或其他各種統計方法)，以評估信用卡業務的預期虧損額，由此或可達致集體減值評估。

6.3.5 國際銀行其中一個常用的模式是滾動率法(或淨流率法)。這個方法分析帳款由一個結單期轉入另一結單期的過程。滾動率是指由一個拖欠階段轉至下一拖欠階段的結欠額(或帳項)所佔的百分比。就信用卡業務而言，滾動率法是以過去的虧損經驗作爲基礎，然後用每個分段時期(包括「非拖欠」帳項)的滾動率來乘以該分段時期的合約淨虧損，藉此預計信用卡業務的日後合約虧損(扣除收回欠款)。

6.3.6 滾動率法可爲達到以下目的而作出調整：

- 反映當前經濟狀況及其他因素(如追收欠款行動的成效、成功收回欠款及撇帳)的影響，其中前者並未影響以往的虧損經驗；及
- 消除不再存在的舊有因素的影響。

若備有有關數據，應採用至少3年(最好5年或以上)的數據，以計算以往的虧損率。影響經濟狀況的因素可以包括本地生產總值、利率、失業率及破產法規。

---

[26] 就本章而言，

(i) 「特定準備金」指根據香港會計準則第 39 號個別評估的金融資產減值損失準備金，及根據香港會計準則第 37 號提撥的準備金；及

(ii) 「集體準備金」指根據香港會計準則第 39 號集體評估的金融資產減值損失準備金，及根據香港會計準則第 37 號提撥的準備金。

此外，在某些情況下認可機構或被要求就一般銀行業務風險持有監管儲備。

6.3.7 根據追收欠款的經驗，若某項業務曾出現嚴重虧損及收回欠款行動的成效不大，認可機構採用較保守的標準是適當及有必要的。例如，認可機構應全數確認超額簽帳部份及重組債務計劃(尤其償還本金進度緩慢的個案)的潛在額外虧損。

6.4 撇帳

6.4.1 認可機構應在政策及程序內清楚列明撇帳準則(即採用的撇帳觸發點，如破產或過期期間)及方法(人手或自動操作)。自動撇帳機制可減少人為干預的成分。

6.4.2 從業界的做法可見，大部分認可機構均按月撇帳，並在下述情況下為信用卡帳款進行撇帳：

- 帳款過期超過180日[27]；
- 持卡人已提交破產申請書或被發出破產令；
- 部分欠款已在還債方案中被取消[28]；或
- 發現及斷定因欺詐或其他原因造成的虧損。

若認可機構的做法較上述寬鬆，或會被要求說明理由。

6.4.3 認可機構應保存有關撇帳帳戶內屬於持卡人正式結欠的帳款紀錄。

——————————

目錄	辭彙	首頁	引言

[27] 據悉部分認可機構採取較嚴格的準則，以過期 150 日甚至 120 日作為撇帳觸發點。

[28] 陷入財政困難的借款人或會與認可機構商討還債方案。在此方案中，認可機構放棄追收部分欠款以換取借款人承諾以一筆過或多個月攤還方式償還其餘的欠款。

附件A： 評分制度

A1. 評分制度類別

A1.1 評分制度及評分卡是根據申請資料及在信用查核過程中從信貸資料服務機構收集所得的資料，然後用作預測信貸表現及個別客戶還款風險的工具。評分制度及評分卡就經訂明的信用特性定出以統計法計算的評分，藉此評估借款人的信用質素。

A1.2 評分卡一般分兩種：信用評分卡及行爲模式評分卡。信用評分卡用於新的帳戶申請，以評估申請人的信用質素。行爲模式評分卡研究某客戶經過一段時期的帳戶表現及信貸行爲模式，如現金貸款、還款表現、消費模式及信用額度使用率，藉此評估該客戶的信貸質素。行爲模式評分卡通常用於信貸檢討、個別帳戶管理、追收欠款或偵測欺詐行爲。

A2. 評分制度的發展

A2.1 具成效的評分制度是以劃一的方法來衡量借款人的潛在風險。衡量評分制度其中一個重要指標，是其對風險的界定及在界定說明變數、收集資料及測試制度上的嚴謹程度。劃一的風險計算方法應該根據以往的數據計出違約或虧損風險，並且貫徹提供有關廣泛系列借款人在不同時間的結果。對於未達評分標準的借款人，應作進一步調查。

A2.2 認可機構應設立有關推出新評分卡的妥善管理批核程序。這個程序應包括數據取樣、測試模型及推出新評分卡的批核架構。

A2.3 評分卡應由信用風險管理部制訂，如有需要，並應聯同具備統計模型設計專業知識的外聘供應商制訂。外聘供應商通常根據認可機構管理層提供的特定資料及指標設計評分卡[29]。

A2.4 爲使評分模型的預測更理想，制訂樣本應從認可機構的信貸申請客戶資料庫中選出。該資料庫應存放着過往一段合理期間(例如兩年)的客戶申請資料。

---

[29] 設計評分卡所用數據可來自三方面：

- 認可機構的舊有好帳戶、壞帳戶及被拒申請；
- 匯集或購得的數據，其特點與認可機構的目標申請人相近；及
- 專家才智(即成功的信貸業務人員所採用的邏輯及評估程序)。

A2.5 評分卡應經過對不良信貸比率(即已批核帳戶中成爲拖欠帳戶所佔百分比)及用戶接收進行適當的測試，才可正式使用。

A2.6 至於運用評分模型，最低信用評分應反映認可機構的貸款準則及風險承受能力。認可機構應設立適當監控措施，訂明誰人可決定及批核最低信用評分水平，及在何種情況下可修訂最低信用評分。有關釐定或修改最低信用評分的理由及解釋，應有明文妥善記錄。

A3. 監察評分卡的表現

A3.1 信用風險管理部應透過檢討管理報告定期監察評分卡的表現。管理報告涵蓋以下各項：

- 客戶穩定性 – 比較目前運用時及制訂評分制度時的客戶及計算評分分佈是否隨着時間有重大改變的報告；
- 特徵分析 – 計算對申請人個別信用特性的評分隨着時間的變化的分析。這程序有助於確定是否有客户轉移(從而會表現在客戶穩定指數的變動)。整體對分辨良好信貸與不良信貸的評分預測能力也應檢討；
- 批核及拒絕比率；
- 高端及低端凌駕比率[30]；及
- 拖欠同期同質分析 – 分析拖欠期(由開戶日期起計)分佈情況。

A3.2 認可機構應按需要定期核實評分卡，以保持其在統計上的穩健程度。此外，認可機構應利用統計原則及方法，定期評估評分卡的預測能力。

A3.3 認可機構應制定有關提出重訂評分卡的適當監控制度，其中包括載明提出重訂的準則、何人可提出及批准重訂。

[30] 凌駕是指與評分制度建議相反的接受或拒絕申請人的決定。高端凌駕是指評分制度建議批准某申請卻被認可機構拒絕的情況，低端凌駕則指評分制度建議拒絕某申請卻獲得認可機構批准的情況。